La communication non violente : mode d'emploi

Il n'est pas rare qu'un dialogue paisible, que ce soit au travail avec un collègue ou en famille avec ses enfants ou son (sa) conjoint(e), se transforme en conflit. Il est alors impossible de se faire entendre et de comprendre l'autre. Pourtant, le désaccord n'est peut être qu'un problème de communication…

A la maison, à l'école, on apprend à parler, à être attentif, mais on n'apprend pas forcément à communiquer. Or la communication est un art qui ne s'improvise pas et notre incapacité à communiquer est fréquemment responsable de situations d'incompréhension et de conflit. Pour remédier à cette situation, Marshall Rosenberg, docteur en psychologie clinique, a développé une méthode de communication dite « non violente » (ou créative ou « empathique ») qu'il enseigne un peu partout dans le monde.

La bienveillance comme préalable à une communication non violente

La communication non violente suppose préalablement que l'état d'esprit des personnes qui font référence à cette approche soit dominé par la bienveillance et par le désir d'être réellement attentif à l'autre et à soi-même. Les mots utilisés ne sont alors pas prononcés de façon automatique et routinière ; ils sont choisis avec attention, tout en prenant conscience de ses propres émotions et désirs. Le projet est alors de « *s'exprimer sincèrement et clairement, en portant sur l'autre un regard empreint de respect et d'empathie* », explique M. Rosenberg dans son livre* très pédagogique consacré à cette « technique » de communication.

Une communication en quatre temps

M. Rosenberg décompose le processus d'une communication non violente en quatre temps : l'observation, les sentiments, les besoins, les demandes.

L'observation : « J'observe un comportement concret qui affecte mon bien-être»

Elle consiste dans un premier temps à observer réellement ce qui se passe dans une situation donnée. Qu'est-ce qui chez l'autre contribue à mon bien-être ou au contraire à mon agacement, voire mon agressivité ? L'essentiel est de pouvoir comprendre la situation en se passant de tout jugement ou de toute évaluation.

Les sentiments : « Je réagis à ce comportement par un sentiment »

Il s'agit de se questionner dans son for intérieur sur son état émotionnel. Suis-je en ce moment joyeux, triste, fâché, etc. ?

• **Les besoins : « Je cerne les besoins, désirs, valeurs qui ont éveillé ce sentiment »**

Cette phase consiste à s'interroger sur les besoins à l'origine de ces sentiments.

Par exemple, une personne qui dit « tu ne me comprends jamais », exprime en fait que

son besoin d'être compris n'est pas satisfait. L'expression « non violente » de ce besoin pourrait être : « je ne me sens pas suffisamment compris ». De même une femme qui prononce un reproche à son mari sous la forme d'un : « tu rentres tard tous les soirs »,exprime un besoin d'intimité ou de soutien non satisfait.

Les demandes : « Je demande à l'autre des actions concrètes qui contribueront à mon bien-être » La conscience de ces trois composantes (qui peuvent être dites ou non) permet alors des'exprimer clairement et sincèrement. Ce temps de l'expression est celui des demandes.

Une écoute empathique des quatre temps de la communication de l'autre

La communication suppose évidemment la présence d'un « émetteur » et d'un « récepteur ». Dans un processus de communication non violente, l'écoute suppose d'une part une capacité d'empathie (pouvoir se mettre à la place de l'autre pour bien le comprendre), d'autre part, une attention au quatre temps de son message. Je suis alors en situation d'entendre « ce que tu observes, ce que tu ressens, ce que tu désires et ce que tu demandes pour ton mieux-être ».

* Marshall B. Roserberg. Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs). Initiation à la communication non violente. Ed. La Découverte, 2002.

30/04/2003
Dr Catherine Feldman